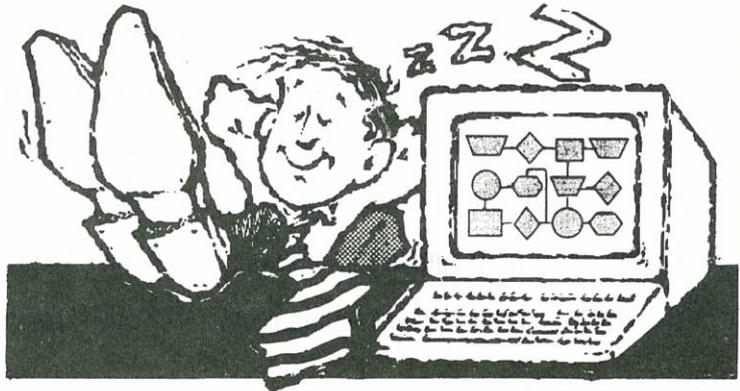


"แสงเงา..พัฒนาตคอมพิวเตอร์..กันอย่างไร"



*ศิริภัทรา เหมือนมาลัย



องค์กรแต่ละประเภทล้วนมีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านการบริหาร นโยบาย เป้าหมาย แผนงาน อะไรต่อมิอะไรอีกหลายอย่าง ความแตกต่างอย่างหนึ่งที่คนทั่วไปพอจะมองเห็นได้ ก็คือความแตกต่างของการที่พนักงานที่ย้ายมาจากที่อื่น จะรู้สึกได้ทันทีในวันแรกของการเข้าไปทำงานในที่ใหม่ ความแตกต่างที่ว่านี้ก็คือ ความแตกต่างด้านความเป็นอยู่ ภายในองค์กร

บางองค์กรปลูกฝังในเรื่องการแต่งกาย เช่นด้วยชุดทำงานที่บ่งบอกเอกลักษณ์ขององค์กรเป็นต้น เนื่องจากอาจให้ความรู้สึกน่าเชื่อถือ ดูเป็นงานเป็นการในเชิงธุรกิจมากขึ้นซึ่งก็อาจเป็นส่วนหนึ่งที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จขององค์กรนั้น ๆ หลาย ๆ องค์กรมีแนวคิดมีปรัชญาของ

ตัวเอง เพื่อที่จะจูงใจพนักงาน อาจกล่าวได้ว่าทุกองค์กรก็คงต้องการให้พนักงานของตนทำงานให้ดีที่สุด ไม่มีการลุดหน้ปะจุมุกหรือทำอะไรแบบขอไปที แล้วก็ต้องไปแก้ไขปรับปรุงกันอีก ผลงานทุกชิ้นควรต้องดีเยี่ยมตั้งแต่แรก ในลักษณะนี้องค์กรควรมีปรัชญาของตนอย่างไรเพื่อสร้างขวัญกำลังใจ และเพื่อพัฒนาบุคลากรอันเป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างหนึ่งขององค์กร ผู้เขียนจึงอยากขอเสนอแนวคิดในเรื่องนี้

ประการแรก องค์กรควรยึดมั่นในความยุติธรรม องค์กรควรปฏิบัติต่อลูกจ้าง ลูกค้า และนายจ้างด้วยความยุติธรรม

- ต่อลูกจ้าง พนักงาน องค์กรจะต้องให้ผล

* หัวหน้าแผนกบริการคอมพิวเตอร์ สำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ : วท.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประโยชน์ตอบแทนที่ทำให้มีมาตรฐานของชีวิตที่ดี

- ต่อลูกค้า จะให้บริการที่มีคุณภาพและในราคา

ที่ดีที่สุด เหมาะสมที่สุด

- ต่อนายจ้าง หรือเจ้าของกิจการ จะให้ผลตอบแทน

ในการลงทุนที่ยุติธรรม

ประการที่สอง เชื่อมั่นในคุณค่าของคนองค์กรควรมองพนักงานของตนเป็นทรัพย์สินที่มีค่ายิ่งกว่าความสำเร็จต่าง ๆ ล้วนเกิดจากการมีพนักงานที่ดี มีความเชี่ยวชาญในการทำงานมีประสิทธิภาพสูง ดังนั้นองค์กรควรมุ่งพัฒนาบุคลากรของตน และให้ผลตอบแทนที่สูงค่าเพื่อสร้างความมั่นคงในชีวิต

ประการที่สาม ควรอุทิศตนเพื่อความเป็นเลิศท่ามกลางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ตลอดจนปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้แต่ละองค์กรต้องทุ่มเทกำลังกาย กำลังสมองเพื่อให้ชนะต่ออุปสรรค เพื่อประสบความสำเร็จให้ได้

ประการที่สี่ องค์กรควรรู้สึกรับผิดชอบต่อสังคม ยึดถือประโยชน์ของประเทศเป็นใหญ่

ดังนั้นแล้ว ก็ควรที่จะมองถึงความสำคัญของพนักงานในองค์กรว่า

- พนักงาน เป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดขององค์กร ควรปฏิบัติต่อเขาอย่างดี และให้เกียรติ

- ต้องทำให้พนักงานมีความสำนึกตลอดเวลาว่าการทำงานต้องทำให้ดีที่สุด

- พนักงานต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ
- ต้องกระตุ้นให้พนักงานให้ความสำคัญกับ

ลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการ

- ผู้บริหารต้องมีประสิทธิภาพ

- และก็พยายามทำประโยชน์ให้สังคม

นอกจากนี้แล้ว ควรเน้นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม เพราะในการทำงานเป็นทีมจะต้องตั้งใจ รับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมทีมด้วยกัน การฟังคนอื่นจะช่วยลดความลำเอียงในจิตใจ ช่วยให้งานสำเร็จราบรื่นมากขึ้น การที่จะสร้างงาน สร้างคนให้ประสบความสำเร็จ ก็ควรใส่ใจต่อความคิด และความรู้สึก ของคนอื่นด้วย เป็นการรับรู้เพื่อให้เกิดการสร้างสรรคในสิ่งที่ดี

ที่กล่าวมาล้วนเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ต้องทำให้เกิดขึ้นกับพนักงาน "ศูนย์คอมพิวเตอร์" เป็นองค์กรอีกลักษณะที่ต้องใช้การทำงานเป็นทีม การพัฒนาโปรแกรมส่วนมากเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ของผู้ร่วมทีม โดยทั่วไป ความคิดสร้างสรรค์มักจะไปกันไม่ได้กับการทำงานเป็นทีม เพราะเจ้าของความคิดต่างก็ต้องการให้ชื่อของตนโดดเด่น ในขณะที่เดียวกันคนอื่น ๆ ในทีมก็ไม่ต้องการเห็นคนอื่นดีกว่า เคนกว่า และก็ยังมองไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องยอมรับความคิดเห็นของคนอื่นอีกด้วย จึงนับเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งในงานพัฒนาโปรแกรม ผู้บริหารศูนย์คอมพิวเตอร์ก็ต้องใคร่ครวญในเรื่องนี้ให้ดี

แม้ว่าศูนย์คอมพิวเตอร์ จะเป็นเพียงองค์กรขนาดเล็ก ที่เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานใหญ่ ศูนย์คอมพิวเตอร์บางแห่งมีนักคอมพิวเตอร์เพียง ๒-๓ คน ไม่มีใครคอมพิวเตอร์เพียงเครื่องเดียว ในขณะที่ศูนย์คอมพิวเตอร์บางแห่งมีนักคอมพิวเตอร์ มีผู้ปฏิบัติงานกับ

เครื่องหลายสิบคน มีคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ ไม่ว่าจะศูนย์คอมพิวเตอร์นั้นจะเล็กหรือใหญ่ก็ตาม ก็ควรมีแนวทางหรือหลักในการพัฒนาของตนเอง

หลายสิบปีก่อน มีน้อยคนที่จะรู้จักคอมพิวเตอร์และการทำงาน ผู้ที่เข้าสู่วงการคอมพิวเตอร์ส่วนมาก ต่างก็มุ่งจะเอาชนะคอมพิวเตอร์ในการแก้ปัญหาโปรแกรมยาก ๆ พยายามเอาชนะความสามารถของคอมพิวเตอร์ที่มีขีดจำกัด ดังนั้นการทำงานของนักคอมพิวเตอร์เมื่อหลายสิบปีก่อน จะทำงานหนักเพื่อมุ่งแก้ปัญหาโปรแกรมอย่างไม่ทอดทิ้ง พนักงานคอมพิวเตอร์หลายคนจะนอนค้างคืนที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ บางครั้งกลับบ้านแล้ว จะเข้านอน ถ้าคิดวิธีแก้ปัญหาโปรแกรมได้ จะรีบกลับไปทำงานกลางดึกทันที

หลายองค์กรในปัจจุบันที่สร้างศูนย์คอมพิวเตอร์ใหม่ แต่ไม่มีการสร้างห้องพัก เพื่อให้พนักงานคอมพิวเตอร์นอนค้าง อาจเพราะต้องใช้สถานที่เป็นห้องทำงาน จึงเป็นเรื่องค่อนข้างเศร้าใจสำหรับนักคอมพิวเตอร์ การกำหนดให้พนักงานคอมพิวเตอร์ต้องทำงานในเวลา ๘ ชั่วโมงของแต่ละวัน ไม่ควรอยู่ทำงานหลัง ๑๗.๐๐ น. ไปแล้ว การทำเช่นนี้จะไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในความเป็นจริง หรือที่ศูนย์คอมพิวเตอร์พึงเป็น

ถ้าจะคำนึงถึงข้อเท็จจริงที่ว่า ศูนย์คอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานให้บริการด้านเทคโนโลยีที่นับวันแต่จะทวีความสำคัญยิ่งขึ้น ผู้เขียนจึงอยากเสนอแนวการปฏิบัติกับ

พนักงานคอมพิวเตอร์และกับศูนย์คอมพิวเตอร์ ดังนี้

- ต้องพัฒนาให้พนักงานของศูนย์คอมพิวเตอร์มีความรู้ในเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์อันทันสมัย
 - ศูนย์คอมพิวเตอร์จะต้องดูแล รักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ตลอดจนการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
 - ศูนย์คอมพิวเตอร์ จะต้องเป็นผู้ดูแลการจัดทำโปรแกรม เพื่อให้ผู้ใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง
 - พนักงานคอมพิวเตอร์จะต้องทุ่มเทความคิดในการแก้ปัญหาในงานคอมพิวเตอร์
 - พนักงานคอมพิวเตอร์จะต้องสนใจ ติดตาม ความรู้ หรือเทคนิคใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในงาน
 - พนักงานคอมพิวเตอร์ จะต้องเรียนรู้ในเรื่องของการสื่อสาร ตลอดจนฝึกฝนให้เกิดความชำนาญในการพูด เขียน แสดงความคิดเห็นในการประชุม
 - พนักงานคอมพิวเตอร์ จะต้องไม่สนทนาเรื่องที่เป็นความลับในหน่วยงานให้ผู้อื่นทราบ
- อย่างนี้แล้ว ศูนย์คอมพิวเตอร์ทั้งหลายก็จะต้องมีแนวทางปฏิบัติ เพื่อพัฒนาบุคลากรในศูนย์คอมพิวเตอร์นั้น ๆ ทั้งนี้เพื่อปลูกฝังความคิด และการปฏิบัติที่ดีในองค์กร เพื่อความสำเร็จของศูนย์คอมพิวเตอร์ต่อไป □□